

Informação e qualidade nas organizações: o agir comunicativo e a complexidade

Edilson Damasio (UEM / UFRJ / IBICT) - edamasio@uem.br

Mônica Garcia (Fiocruz) - mgarcia@icict.fiocruz.br

Resumo:

A gestão nas organizações e unidades de informação são atributos que exigem competências e conhecimentos. O gestor busca a qualidade que estão bem discutidas em áreas interdisciplinares. A gestão está interligada com a complexidade e ao agir comunicativo, além das atividades tecnicistas da produção e levam a discussão desses pontos, buscando mostrar que as organizações buscam um entendimento com os indivíduos e os processos produtivos. As teorias de Luhman e Habermas mostram que a complexidade e o agir comunicativo, devem ser utilizadas e compreendidas pelos gestores, com o objetivo de identificar que para a qualidade, é necessário que os todos os indivíduos entendam da complexidade e utilizem o agir discursivo como objetivos para a comunicação em ambientes de trabalho

Palavras-chave: *Qualidade nas organizações. Gestão de unidades de informação. Qualidade. Agir comunicativo. Complexidade*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

Informação e qualidade nas organizações: o agir comunicativo e a complexidade

Resumo:

A gestão nas organizações e unidades de informação são atributos que exigem competências e conhecimentos. O gestor busca a qualidade que estão bem discutidas em áreas interdisciplinares. A gestão está interligada com a complexidade e ao agir comunicativo, além das atividades tecnicistas da produção e levam a discussão desses pontos, buscando mostrar que as organizações buscam um entendimento com os indivíduos e os processos produtivos. As teorias de Luhman e Habermas mostram que a complexidade e o agir comunicativo, devem ser utilizadas e compreendidas pelos gestores, com o objetivo de identificar que para a qualidade, é necessário que os todos os indivíduos entendam da complexidade e utilizem o agir discursivo como objetivos para a comunicação em ambientes de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade nas organizações. Gestão de unidades de informação. Qualidade. Agir comunicativo. Complexidade.

Área Temática: Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo desse trabalho é contextualizar a gestão da qualidade nas organizações, seus conceitos básicos voltados para as discussões dos pensadores Luhman, com a teoria da complexidade e Habermas com o agir comunicativo do discurso . Esse breve ensaio analisa que a qualidade nas organizações vem de teorias tecnicistas voltadas principalmente para a produção.

Com a complexidade do campo de uma organização, o agir discursivo se faz necessário, para, prover ao gestor, possibilidades além do que foi previamente planejado para a qualidade, e sim, para as possibilidade de argumentação do discurso nas relações de organização e colaboração, necessárias também para a qualidade.

Utilizou-se para a discussão a contextualização do seminário apresentado pelos autores, na disciplina “Gestão da Informação nas Organizações” de 2012, no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFRJ/IBICT.

Como método, teve-se a análise dos textos utilizados na disciplina e breve revisão bibliográfica, que subsidiaram as informações relevantes para o discurso da complexidade e agir comunicativo e compreensões da qualidade nas organizações. Fluido dos conceitos de qualidade de Juran e Deming, para a complexidade de Luhman, o agir comunicativo de Habermas.

Identificou-se nos conteúdos estudados que a complexidade e agir comunicativo devem ser partes integrantes dos planejamentos de gestão de qualidade. A qualidade em si, respondendo a princípios de teorias da administração identifica as possíveis necessidades de gestão, suas ferramentas de avaliação da qualidade, normas, protocolos, diretrizes, entre outras. A complexidade nas organizações traz necessidade de auto-organização e o envolvimento de todos em um ato de trabalhar juntos em um empreendimento comum

Assim, a teoria de Habermas do agir comunicativo do discurso em organizações, permite um melhor entendimento social dos indivíduos. Esses permitem que a crítica, as ideias, a comunicação podem gerar uma cooperação no ambiente produtivo, assim, intervindo diretamente na melhoria da qualidade que são padrões que as organizações buscam, mantendo um entendimento entre a organização, seus indivíduos e processos produtivos.

Pretende-se com este ensaio, apresentar uma breve apresentação de qualidade e discussão teórica nos contextos das *teorias da complexidade e do agir comunicativo* que foram discutidos e, principalmente, deixar nas conclusões, alguns questionamentos e afirmações advindos desse estudo e seus objetivos.

2 CONCEITO DE QUALIDADE

Para entender o que é qualidade iremos abordar o conceito de dois autores importantes, que tiveram papel fundamental para o entendimento da qualidade. Juran (1990) define Qualidade como adequação ao uso. “A palavra produto (bem ou serviço) refere-se ao output de um processo e é necessário encontrar o equilíbrio entre as características positivas do produto e a não existência de deficiências no produto. Ele entende que desempenho do produto se refere a satisfação com o produto que leva os clientes a comprá-lo e ausência de deficiência é a insatisfação com o produto, e isso leva os clientes a reclamarem”.(VERAS, 2009) Segundo Juran (1990) o cliente é qualquer pessoa que lida com o produto, incluindo os que o desenvolvem, os clientes internos, e os que lidam com o produto acabado, os clientes externos.

Qualidade para Demin (1990) se refere à qualidade do produto ou serviço do ponto de vista do cliente. Ele entende que é um termo relativo e que vai mudando de significado à medida que as necessidades dos clientes evoluem. Diante disso, o papel dos gestores tem grande influência, pois eles precisam corresponder às expectativas dos clientes, seja através de pesquisas junto aos consumidores, das teorias e o pensamento estatístico e a aplicação dos métodos estatísticos aos processos.

3 TRILOGIA DE JURAN

Segundo Juran, a gestão da qualidade abarca três pontos fundamentais, o planejamento, controle da qualidade e melhoria.

O planejamento é o ponto inicial, onde se identifica os clientes para poder determinar as suas necessidades e desta forma estabelecer as características que o produto deverá ter. Deve-se criar os processos necessários para satisfazer estas necessidade e transferir a liderança desses processos para o nível operacional (VERAS, 2009);

O controle da qualidade é a etapa em que se avalia o nível de desempenho (VERAS, 2009);

A melhoria é o momento em que se reconhecem as necessidades de melhoria de um processo e nesta etapa é importante que se envolvam todos os trabalhadores (VERAS, 2009);

Esta trilogia é representada pela figura abaixo:

Figura 1 – Trilogia de Juran



Fonte: (<http://julianakolb.com/about/>)

4 QUATORZE PRINCÍPIOS DE DEMING

Deming enunciou, em 1989, os 14 princípios a que a gestão devia obedecer. (DEMING, 1986)

1º princípio: Estabeleça constância de propósitos para a melhoria do produto e do serviço, objetivando tornar-se competitivo e manter-se em atividade, bem como criar emprego;

2º princípio: Adote a nova filosofia. Estamos numa nova era econômica. A administração ocidental deve acordar para o desafio, conscientizar-se de suas responsabilidades e assumir a liderança no processo de transformação;

3º princípio: Deixe de depender da inspeção para atingir a qualidade. Elimine a necessidade de inspeção em massa, introduzindo a qualidade no produto desde seu primeiro estágio;

4º princípio: Cesse a prática de aprovar orçamentos com base no preço. Ao invés disto, minimize o custo total. Desenvolva um único fornecedor para cada item, num relacionamento de longo prazo fundamentado na lealdade e na confiança;

5º princípio: Melhore constantemente o sistema de produção e de prestação de serviços, de modo a melhorar a qualidade e a produtividade e, conseqüentemente, reduzir de forma sistemática os custos;

6º princípio: Institua treinamento no local de trabalho;

7º princípio: Institua liderança. O objetivo da chefia deve ser o de ajudar as pessoas e as máquinas e dispositivos a executarem um trabalho melhor. A chefia administrativa está necessitando de uma revisão geral, tanto quanto a chefia dos trabalhadores de produção;

8º princípio: Elimine o medo, de tal forma que todos trabalhem de modo eficaz para a empresa;

9º princípio: Elimine as barreiras entre os departamentos. As pessoas engajadas em pesquisas, projetos, vendas e produção devem trabalhar em equipe, de modo a preverem problemas de produção e de utilização do produto ou serviço;

10º princípio: Elimine lemas, exortações e metas para a mão de obra que exijam nível zero de falhas e estabeleçam novos níveis produtividade. Tais exortações apenas geram inimizades, visto que o grosso das causas da baixa qualidade e da baixa produtividade encontra-se no sistema, estando, portanto, fora do alcance dos trabalhadores;

11º princípio: Elimine padrões de trabalho (quotas) na linha de produção. Substitua-os pela liderança; elimine o processo de administração por objetivos.

Elimine o processo de administração por cifras, por objetivos numéricos. Substitua-os pela administração por processos através do exemplo de líderes;

12º princípio: Remova as barreiras que privam o operário horista de seu direito de orgulhar-se de seu desempenho. A responsabilidade dos chefes deve ser mudada de números absolutos para a qualidade; remova as barreiras que privam as pessoas da administração e da engenharia de seu direito de orgulharem-se de seu desempenho. Isto significa a abolição da avaliação anual de desempenho ou de mérito, bem como da administração por objetivos;

13º princípio: Institua um forte programa de educação e auto-aprimoramento;

14º princípio: Engaje todos da empresa no processo de realizar a transformação. A transformação é da competência de todo mundo.

5 CICLO PDCA

O ciclo PDCA foi criado por Shewhart, mas foi Deming quem o adaptou para a gestão, como por exemplo, na gestão da qualidade. São quatro passos fundamentais (Plan, Do, Check, Action) (Wikipedia)



Figura 2 – Ciclo PDCA

Fonte: (<http://sandrocan.wordpress.com/tag/ciclo-pdca/>)

6 CONCEITO DE INFORMAÇÃO

Segundo González de Gomez (2000) informação trata-se de um termo flutuante, que dependendo do contexto, produz diferentes efeitos de sentido.

Afirma que para Habermas informação tem dupla ancoragem:

- ❖ Sócio - cognitiva e
- ❖ Instrumental – estratégica
- ❖ A informação está ancorada na temporalidade que atrela corpo e cultura numa configuração diferenciada e permite a abertura de múltiplas perspectivas sobre o mundo;
- ❖ Associada a algumas das plurais possibilidades heurísticas das ações - cotidianas e especializadas - a informação designa uma diferença que se instala nas experiências de confronto entre nossas expectativas prévias e do que acontece em nossas relações atuais com o mundo;
- ❖ Por outro lado, a informação, enquanto codificada, reconstitui-se através dos meios, nas zonas de trocas e negociação entre os sistemas e os mundos da vida - mediação porém constituída numa relação histórica e não “lógica”, plausível, então, de ambivalências e de transformações.

A informação designa uma instância de constante reabertura das relações entre o mundo da vida e o mundo. A informação é considerada neste caso como constitutiva dos processos de objetivação nos contextos da experiência e da ação. Nessas dinâmicas da informação acontece a manifestação da alteridade, do que surpreende, e como tal, ela faz parte das condições da aprendizagem e dos desafios à imaginação linguística (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2008).

A informação, enquanto codificada e imersa nos meios, opera no domínio dos sistemas - da administração, da economia e do mercado -, em exercícios funcionais - instrumentais, e nas zonas de intermediação entre o sistema e os mundos da vida. A informação, mediatizada, ficaria associada ao problema da constituição do vínculo social, nas sociedades contemporâneas: nas situações em que a integração social, comunicativa, é substituída pela integração estabelecida por meios (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2008).

7 DINÂMICA INFORMACIONAL

Atualmente um dos maiores problemas enfrentados nas organizações é como lidar com o excesso de informação. As ferramentas que viabilizam a troca de informação são cada vez mais dinâmicas. Hoje é possível a disseminação de uma informação em questão de segundos, através de e-mail e das redes sociais. As organizações estão preocupadas de como usar a informação de maneira eficaz e como priorizar o fluxo de informação buscando relevância nas organizações que precisam aprender a cada momento. Mais especificamente, como a informação pode ser parte da estratégia em uma organização.

Startec et al. 2005, apresentam uma analogia com os sete pecados capitais informacionais:

- ❖ Avareza: abuso do poder de reter a informação – centralização da informação;
- ❖ Gula: excesso de informação desnecessária;
- ❖ Ira: insatisfação com a falta de informação correta;
- ❖ Inveja: problemas com a ética informacional;
- ❖ Luxúria: falha no processo de comunicação da informação;
- ❖ Preguiça: obsolescência da informação;
- ❖ Soberba: poder de possuir a informação.

8 SISTEMAS DE LUHMANN

Niklas Luhmann renovou a teoria dos sistemas baseada numa mudança paradigmática fundamental: passar da distinção do todo e das partes, para a distinção de sistema e entorno, tendo como referência o conceito de complexidade. (NEVES; NEVES, 2006).

Um sistema é considerado complexo quando existem mais possibilidades do que pode realizar num dado momento. E cada vez que ele opera gera novas possibilidades de relações, tornando-se assim mais complexo, porém menos do que o ambiente, que por conter um número maior de elementos, sempre será mais complexo. Desta forma, o sistema precisa selecionar apenas algumas das possibilidades que lhe fazem sentido, de acordo com a função que desempenha,

para poder continuar operando. Pois, o sistema não consegue dar conta de todas elas ao mesmo tempo. Caso contrário não sobreviveria. Quanto maior o número de elementos no seu interior, maior o número de relações possíveis entre eles que crescem de modo exponencial. (KUNZLER, 2004).

Esta complexidade não pode ser considerada como um mero reflexo no ambiente, mas sim como uma construção sua, caso contrário, haveria uma dissolução dos seus limites e, desta forma, a morte do próprio sistema. (KUNZLER, 2004)

9 CARACTERÍSTICAS DOS SISTEMAS

Luhman importou o conceito autopoéticos dos biólogos Maturana e Varela (1980), que disseram que a cognição e os organismos vivos constituíam-se em sistemas autopoéticos. (RODRIGUES, 2008). O organismo vivo é capaz de produzir sua própria célula.

Para esses biólogos, apenas os sistemas vivos eram autopoéticos. Luhmann estende essa característica aos sistemas sociais e psíquicos. Pode-se dizer que um sistema é autopoético quando ele produz sua própria estrutura e todos os elementos que o compõem, incluindo o último elemento não mais passível de decomposição que, no caso dos sistemas sociais, é a comunicação e dos sistemas psíquicos é o pensamento. (KUNZLER, 2004).

A diferença entre sistema e ambiente é uma condição lógica para a auto-referência, porque não se poderia falar em “si mesmo” se não existisse nada mais além deste “si mesmo” (LUHMANN, 1997, p. 41 apud KUNZLER, 2004). “Por isso a auto-referência só pode ocorrer num ambiente e em relação a um ambiente” (LUHMANN, 1997, p. 40 apud KUNZLER, 2004).

A observação, a irritação, a seleção e a informação são consideradas operações internas do sistema. O sistema não importa elementos prontos e acabados do ambiente. Uma vez selecionado um elemento, este será processado pelo sistema de acordo com a função que desempenha. (KUNZLER, 2004)

O fechamento operacional é condição para o conhecimento. Por não haver qualquer interferência do ambiente, o sistema constrói conhecimento a partir da rede recursiva das próprias operações. Os sistemas sociais, por exemplo, “só produzem

informações justamente porque o ambiente não se intromete” (LUHMANN, 1997, p.93 apud KUNZLER, 2004).

10 TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO DE HABERMAS

A teorias de Harbemas tem o agir comunicativo como agente para conseguir o discurso na sociedade. Teoria social essa que é utilizada atualmente, defronte da quantidade e complexidade dos sistemas em organizações. Denominada de Teoria da Ação Comunicativa (TAC).

Moral, argumentação, ética, são valorações das pessoas nas organizações entre relações discursivas, que necessitam de relações e normas, e é necessário definir as normas de qualidade nas organizações.

O componente central do significado consiste então no fato de que o falante, por meio de um enunciado normativo, recomenda ou prescreve a um ouvinte uma determinada escolha entre alternativas de ação. Mas, como essas recomendações ou prescrições se baseiam em última análise em princípios que o falante adotou arbitrariamente, e os enunciados de valor no constituem o modelo verdadeiramente decisivo para a análise semântica das proposições deônticas (HABERMAS, 2003, p. 76).

Habermas mostra a filosofia moral, contribui para o esclarecimento das coisas que acontecem no cotidiano, e é necessário uma prática comunicativa para o esclarecimento social dos indivíduos, nos ambiente das normas estabelecidas (HABERMAS, 2003).

Através do agir comunicativo é que os indivíduos vão se comunicar com o grupo, e principalmente podem prevalecer para utilizar normas e padrões em organizações, em que deverão ser obedecidas. Com a TAC, o discurso acontece, e podem modificar o que foi estabelecido anteriormente.

De início (1), quero destacar a validade deôntica das normas e as pretensões de validade que erguemos com atos de fala ligados a normas (ou regulativos) como constituindo aqueles fenômenos que uma ética filosófica tem que poder explicar. Ficará claro (2) que as posições filosóficas conhecidas, a saber, as teorias definitórias de gênero metafísico e as éticas institucionalistas do valor (HABERMAS, 2003, p. 62).

O agir comunicativo precisa estar junto com as relações pessoais, pois, sem a comunicação não há relação. Essa necessidade nas organizações pressupõe que as teorias de Habermas são compreensíveis e com fundamentação para responder as questões fenomenológicas nas organizações.

Se partirmos da suposição de que os tipos de agir orientado para o entendimento mútuo e do agir orientado para o sucesso formam uma disjunção completa, é justamente a opção da passagem do agir comunicativo para o agir estratégico que oferece ao céptico uma nova chance. Pois ele poderia agora obstinar-se, não apenas em não argumentar, mas também em não mais agir comunicativamente – retirando assim a base *por uma segunda vez* e uma análise pressuposicional que, partindo do Discurso, recorre o agir (HABERMAS, 2003, p. 124, grifos do autor).

A argumentação, a moral, os ressentimentos, os aspectos éticos, prevalecem como necessários para a consolidação de qualidade, ou de outro qualquer procedimentos em organizações.

11 CONCLUSÃO

A qualidade nas organizações é essencial, como uma meta a ser cumprida constantemente, com o despêndio de muitos dos atores desde o planejamento até o final da linha de produção.

O agir comunicativo depende da crítica moral do indivíduo, ou seja, cada indivíduo na organização. Com maneiras de agir e argumentação moral, esse, ponto é essencial devido identificar que indivíduos têm que ser escutados e participarem da gestão. Cada indivíduo na organização não pode mais ser visto como uma peça da engrenagem da produção como nos modelos fordistas e toyotistas, mas sim, como complementos de discurso para a tomada de decisões, planejamento, e principalmente para a comunicação em ambientes de trabalho.

12 REFERÊNCIAS

CARVALHO, L.; LIMA, C. R. M. de. Informação, comunicação e inovação. **Informação e Informação**, Londrina, v. 14 , n. 2 , p. 1-20 , jul./dez. 2009.

DEMING, W. E. **Out of the crisis**. Cambridge: MIT Press, 1986.

DEMING, W. E. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DEMO, P. **Complexidade e aprendizagem**: a dinâmica não linear do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2002.

HABERMAS, J. Notas programáticas para a fundamentação de uma ética do discurso. In: _____. **Consciência moral e agir comunicativo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. p. 61-142.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990. 394p.

KUNZLER, C. A Teoria de sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, 16, 123-136, 2004. Disponível em: <<http://seer.fclar.unesp.br/estudos/article/view/146>>. Acesso em 15 nov. 2012.

LIMA, C. R. M. de; KEMPNER, F. ; TISCOSKI, G. Discurso e aprendizagem em organizações complexas. In: Encontro da ANPAD, 34., Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro : ANPAD, 2010. v. 1.

LIMA, Clóvis R. M. de; SILVEIRA, A. L.; MARTINS, J. A.; CARVALHO, L. S. Agir comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, Brasília, DF, v.10, n. 3, jun. 2009. Art. 06. Disponível em: <http://dgz.org.br/jun09/F_I_art.htm>. Acesso em: 15 nov. 2012.

LIMA, C. R. M. de; MARTINS, J. A.; IMANIME, R. Informação e discussão para melhoria da qualidade dos processos em organizações de saúde. In: ENANCIB, 9., São Paulo, 2009. **Anais...** São Paulo: Ancib, 2009.

LIMA, C. R. M. de; LIMA, J. R. T.; KEMPNER, F. Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 7, p. 1007-1775, 2010.

NOGUEIRA, R. P. **Perspectivas da qualidade em saúde**. Rio de Janeiro: Qualymark, 1994.

RODRIGUES, Léo Peixoto. Sistemas auto-referentes, autopoéticos: noções-chave para a compreensão de Niklas Luhmann. **Pensamento Plural**, n.3, p. 105-120,

jul./dez. 2008. Disponível em <
<http://pensamentoplural.ufpel.edu.br/edicoes/03/05.pdf>> Acesso: 15 nov. 2012.

STAREC, C.; GOMES, E. B. P.; CHAVES, J. B. L. (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. [São Paulo]: Saraiva, 2005.

VERAS, C. M. dos A. **Gestão da qualidade**. Maranhão, 2009. Disponível em <
http://www.ifma.edu.br/proen/arquivos/artigos.php/gestao_da_qualidade.pdf>
Acesso: 15 nov. 2012.

VIZEU, Fábio. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **RAE**, São Paulo, v. 45,
n. 4, p. 10-21, 2005.

WIKIPEDIA. **O Ciclo PDCA**. Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Ciclo_PDCA> Acesso em: 15 nov. 2012.